

1. Основная информация об аудите

Клиент:	Joint-Stock Commercial Bank "Asaka"/ Акционерный коммерческий банк "Асака"		
Субъект аудита:	Joint stock commercial bank "Asaka"/ Акционерный коммерческий банк "Asaka"		
Зарегистрированный офис компании:	#67, Nukus str., Mirabad district, Tashkent city, 100015, The Republic of Uzbekistan/ Республика Узбекистан, 100015, г. Ташкент, Мирабадский район, улица Нукуская, д.67		
Список оцененных постоянных предприятий:	#67, Nukus str., Mirabad district, Tashkent city, 100015, The Republic of Uzbekistan/ Республика Узбекистан, 100015, г. Ташкент, Мирабадский район, улица Нукуская, д.67		
Список оцененных временных предприятий:	-		
Контракт No.:	47/2018	Аудит No.:	452/2018
Ответственный оцениваемого субъекта: (имя, должность, телефон)	Kasimov Rustam Kodirjanovich; +99871 200-55-22; www.office@asakabank.uz		
Тип аудита:	Certification audit II. stage / Сертификационный аудит - II. этап		
Область сертификации:	Предоставление банковских услуг / Provision of banking services		
НАСЕ коды/техническая область	XXII.1 (64.19)		
Цели аудита (II. этап):	<ul style="list-style-type: none"> - Оценка соответствия СМ установленным критериям в пределах области реализации политики качества, реализации целей СМ компании и процессы - Оценить способность СМ обеспечить соблюдение законодательных и договорных требований - Суммарная оценка эффективности, функциональности и полноты СМ - Идентификация внутренних источников и возможностей для улучшения СМ 		
Нормативные критерии аудита:	ISO 9001:2015		
Другие критерии: (Документированная информация клиента, используемая во время аудита)	<p>Client's documented information in paper form / Документация клиента в печатном виде</p> <p>Название документированной информации: Руководство по качеству РК, редакция №1, утверждено 30.07.2018. П-1 Процесс стратегического планирования и управления СМК, ред.№1 утверждено 19.05.2018г. П-2 Процесс маркетинга и управления банковскими продуктами, ред.№1 утверждено 19.05.2018г. П-3 Процесс предоставления банковских услуг, ред.№1 утверждено 19.05.2018г. П-4 Процесс управления информационными технологиями и инфраструктурой, ред.№1 утверждено 19.05.2018г. П-5 Процесс управления персоналом, ред.№1 утверждено 19.05.2018г. П-6 Процесс снабжения, ред.№1 утверждено 19.05.2018г. ПСК-1 Процедура управления документированной информацией, ред.№1 утверждено 19.05.2018г. ПСК-2 Процедура управления несоответствиями и корректирующими действий, ред.№1 утверждено 19.05.2018г. ПСК-3 Процедура проведения внутреннего аудита СМК, ред.№1 утверждено 19.05.2018г. ПСК-4 Процедура по управлению рисками и анализ контекста, ред.№1 утверждено 19.05.2018г. Политика в области качества утверждена Советом Банка «Асака» от 19.06.2018г. протоколом №30 с регистрационным №742. Цели в области качества от 19.06.2018г. «Определение и оценка рисков. Мероприятия по минимизации рисков» от 04.05.2018. Должностная инструкция начальника отдела по разработке стратегии по областям от 24.08.2018г. Должностная инструкция начальника управления по работе с персоналом от 04.12.2017. Программа проведения аудитов СМК на 2018 год от 10.10.2018. Распоряжение о проведении внутреннего аудита СМК №15/5255 от 10.10.2018г. План аудита №1 на 15-19 от</p>		

	<p>10.10.2018г. Записи о несоответствиях от 19.10.2018г. Отчет об аудите №1 от 25.10.2018г. Отчет ППК о функционировании СМК за период с 01.07.2018 по 25.10.2018 от 30.10.2018. Протокол заседания по анализу функционирования СМК высшим руководством от 30.10.2018 года за период июль-октябрь 2018.</p> <p>Quality manual RK, edition No. 1, approved on 07/30/2018. P-1 The process of strategic planning and management of the QMS, edition No. 1 approved on 19.05.2018. P-2 The process of marketing and management of banking products, edition No. 1 approved on 19.05.2018. P-3 The process of providing banking services, edition number 1 approved on 19.05.2018. P-4 Information Technology and Infrastructure Management Process, edition No. 1 approved on 19.05.2018. P-5 The process of personnel management, edition number 1 approved on 19.05.2018. P-6 The process of supply, edition number 1 approved on 19.05.2018. PSK-1 The procedure for managing documented information, edition No. 1 was approved on 19.05.2018. PSK-2 Procedure for managing non-conformities and corrective actions, edition No. 1 approved on 19.05.2018. PSK-3 The procedure for conducting an internal audit of the QMS, edition No. 1 was approved on 19.05.2018. PSK-4 Risk management procedure and context analysis, edition No. 1 approved on 19.05.2018. The quality policy was approved by the Board of Asaka Bank dated June 19, 2018. Protocol No. 30 with registration No. 742. Objectives in the field of quality from 19.06.2018. "Identification and assessment of risks. Risk minimization measures "dated 04.05.2018. Job description of the head of the strategy development department by regions of 08/24/2018 Job Description of the Head of the Human Resources Department of 12/04/2017. The program of audits of the QMS for 2018 from 10.10.2018. Order on the internal audit of the QMS No. 15/5255 of 10.10.2018. Audit plan number 1 on 15-19 of 10.10.2018. Records of inconsistencies from 10/19/2018 Audit report number 1 dated 10.25.2018. Report of the PPC on the functioning of the QMS for the period from 01/07/2018 to 10/25/2018 of 10/30/2018. Minutes of the meeting on the analysis of the functioning of the QMS by senior management from 10.30.2018 for the period July-October 2018.</p>
Предложены неприменимые требования - СМК, Исключения из Приложения А – СМИБ:	QMS2015: 8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг
Список распространения:	Клиент, Сертификационный орган, Аудиторы аудиторской команды
Дата выполнения аудита:	28. 11. 2018 - 30. 11. 2018
Орган по сертификации:	ООО «ASTRAIA Certification», ул. Мостна, 13, г. Нитра, Словакия

Структура аудиторской команды		Группа
Ведущий аудитор	Kabayeva Nataliya, engineer	A
Аудитор	Mavlyanova Nigora	B
Технический эксперт	Gafarova Hurshida	A
Технический эксперт	Nikanorov Nikita	B
Гид	Kasimov Rustam Kodirjanovich	

Внимание: Вся информация, включенная в этот отчет аудита – конфиденциальна. Она может быть предоставлена только верификатору сертификационного органа. Дальнейшее предоставление или использование возможно только с письменного разрешения клиента или сертификационного органа.

2. Заключение по результатам аудита

Команда аудита выполнила процесс аудита системы менеджмента (далее СМ) с ориентацией на значимые, имеющие отношение к норме требования. При выполнении аудита использовался метод дискретности, и были использованы следующие методы: интервью, наблюдения за выполнением деятельности, обзор документированной информации и записей. Кроме того, во время выполнения аудита, там **не были** использованы методы “Аудита на расстоянии”.

Все цели аудита были достигнуты в ходе выполнения аудита: **да**

Аудит был проведен как:

- аудит относящийся только к одной СМ

Метод и время выполнения плана аудита **были в соответствии** с одобренным планом аудита. Аудиторская команда, занималась проведением аудита на месте полностью **6** аудиторских дней, и полная длительность аудита **7,5** аудиторских дней. Минимальные требования, установленные в длительности конкретной фазы аудита, указанные в «Название аудиторской команды» **были** выполнены.

Во время выполнения аудита были препятствия, которые могли снизить надежность выводов аудита: **Нет**

Значительные изменения в СМ **не были** идентифицированы у оцениваемого субъекта.

Во время упомянутого аудита **были** все области и деятельности, которые указаны в области и плане аудита.

В этом отчете аудита **не включена** некоторая информация отличная от информации, представленной на заключительном собрании с представителями оцениваемого субъекта.

После выполнения аудита на месте **не остались** нерешенные противоречивые мнения между аудиторской командой и представителями оцениваемого субъекта.

Количество идентифицированных и выявленных в ходе аудита **несоответствий: 0**

Количество идентифицированных и выявленных в ходе аудита **наблюдений для улучшения: 2**. Обзор идентифицированных предложений для улучшения проводится в главе 6 данного отчета.

Свидетельство аудита для выводов аудита и заключений по результатам аудита представлены в вопроснике аудита.

Оцениваемый субъект однозначно определил и документировал область и границы внедрения и поддержания СМ. Эта область и границы включает также все ключевые деятельности, влияющие на систему менеджмента: **да**

Аудиторская команда пришла к выводу, что организация **имеет** внедренную, документированную и поддерживает актуальной СМ в соответствии актуальным требованиям нормы и **была** доказана способность оцениваемой организации систематически выполнять собственную политику и цели по качеству и требованиям к продукту, определенные потребителем в упомянутой области сертификации.

На основе этих сведений, аудиторская команда рекомендует сертификационному органу, что сертификат СМ должен:

выдан

Аудиторская команда оценила как сильные стороны СМ:

- **Поддерживается в хорошем состоянии инфраструктура. Хорошие условия для персонала банка**
- **Внедрена система ежеквартального тестирования для оценки знаний персонала.**
- **Infrastructure maintained in good condition. Good conditions for bank staff**
- **A quarterly testing system has been introduced to assess staff knowledge.**

Аудиторская команда оценила как слабые стороны СМ:

-

На основе переговоров между аудиторской группой с представителями оцениваемого субъекта принята **следующая версия сертификационной области**, которую клиент предлагает **использовать на сертификате** и аудиторская команда подтверждает, что эта область находится в соответствии областью оценки и установленной системой: **Предоставление банковских услуг**

3. Выполнение принятых действий для устранения выводов предшествующих аудитов

В ходе предыдущего аудита не были идентифицированы во время аудита I. этап выводы, которые могут привести к несоответствиям .

В ходе предыдущего аудита не были идентифицированы наблюдения для улучшения .

4. Выводы аудита

Документированная информация СМ **формирована** в соответствии требованиям соответствующего стандарта и **дает** достаточно информации для адекватного и эффективного действия и поддержания СМ.

Внутренние аудиты СМ **в соответствии внедрены и поддерживаются** в соответствии с требованиями соответствующего стандарта. Программа внутренних аудитов СМ является эффективно внедрена и **подходящее** средство для поддержания и постоянного совершенствования СМ. Результаты внутренних аудитов СМ **полностью являются надежными**.

Руководство периодически **пересматривает** уместность и эффективность ключевых элементов СМ и через это **гарантирует** систематическая уместность, адекватность и эффективность СМ.

Персонал оцениваемого субъекта **демонстрировал**, что оцениваемая СМ внедрена и поддерживается в соответствии с требованиями соответствующего стандарта.

СМ оцениваемого субъекта правильно структурирована и поддерживается и намерения, определенные в политике реализуются оцениваемым субъектом.

Оцениваемый субъект доказывает **эффективность** поддержания и развития СМ.

Оцениваемый субъект **доказывает**, что СМ является инструментом, обеспечивающим соблюдение законодательных и договорных требований.

Оцениваемый субъект **доказывает, что** связанные ответственности, задачи, цели и процедуры однозначно определены, поняты, внедрены и поддерживаются для достижения соответствия и улучшения СМ.

Контекст, лидерство, риски

Оцененный субъект **определил** свой контекст и связанные внутренние и внешние влияния, имеющие отношение к его целям, а также важные заинтересованные стороны и их потребности и эти информации **использованы** в рамках своей СМ.

Руководство оцененного субъекта **продемонстрировало** свою лидирующую роль и вовлеченность в СМ. Руководство тоже **выполняет** все свои обязательства в отношении СМ.

Оцененный субъект **идентифицировал** все риски, эффект от которых может оказать негативное влияние на организацию и возможности, которые могут помочь усовершенствовать систему менеджмента. Риски и возможности **оценены** субъектом в достаточной степени.

Следующие риски не были идентифицированы: -

Оцененный субъект **установил цели** организации и **определил** меры их достижения.

СМК – система менеджмента качества

Ключевые процессы, оцененные во время аудита: Процесс стратегического планирования и управления СМК

Процесс маркетинга и управления банковскими продуктами

Процесс предоставления банковских услуг

Процесс управления информационными технологиями и инфраструктурой

Процесс управления персоналом

Процесс снабжения.

The process of strategic planning and management of QMS

The process of marketing and banking product management

The process of providing banking services

Information Technology and Infrastructure Management Process

HR process

Supply process..

Ключевые технологии, деятельности и/или операции, оцененные во время аудита: Планирование и управление СМК, управление рисками. Получение заявок от клиентов на открытие счетов, на оформление кредитов, на конвертацию валют. Проведение операций по денежным переводам. Оформление межбанковских операций. Оформление договоров с клиентами, сбор документов, проведение платежей, проведение последующего контроля платежей. Мониторинг и реагирование с целью обеспечения постоянного соответствия законодательным требованиям в банковской деятельности. Planning and management of QMS, risk management. Receipt of applications from customers for opening accounts, for issuing loans, for currency conversion. Remittance operations. Registration of interbank transactions. Execution of contracts with customers, collection of documents, making payments, conducting follow-up control of payments. Monitoring and response to ensure continuous compliance with legal requirements in banking..

5. Обзор обнаруженных несоответствий

Не выявлено ни одного несоответствия.

6. Наблюдения для улучшения

№.	Предложения для улучшения	Тип системы	Актуальная статья нормы
1.	1. Не дополнен процесс управления информационными технологиями и инфраструктурой в части раскрытия критериев по мониторингу Транспортного отдела и Главного энергетика. п.4.4.1 The process of managing information technologies and infrastructure in terms of disclosing the criteria for monitoring the Transport Department and the Main Power Engineer has not been completed. p.4.4.1	QMS2015	4.4.1
2.	2. Не пересмотрена часть процедуры по управлению рисками ПСК-4 с интеграцией рисков департамента по управлению банковских рисков. п.6.1.2 Part of the CPM-4 risk management procedure with the integration of risks of the banking risk management department has not been revised. p. 6.1.2	QMS2015	6.1.2

7. Процедура последующей деятельности и полномочия оцениваемого субъекта

Обязательства оцениваемого субъекта - принять подходящие корректирующие действия в установленный срок и предоставить их сертификационному органу в письменном или электронном путем.

Клиент, также как и оцениваемый субъект имеет право выдвигать возражения к заключениям по результатам этого аудита или другого содержания этого отчета письменным путем. Эти возражения должны быть поданы в период 15 дней после выпуска этого отчета сертификационным органом, иначе они не будут учтены в решении сертификационного органа.

По истечению установленного срока, соответственно на основе утверждения клиентом отчета аудита, установленного в главе 9 данного отчета, руководство сертификационного органа примет решение о присуждении/соответствии в достоверности/ расширении сферы сертификации СМ согласно применимым стандартам. Клиент также как и оцениваемый субъект будут информированы немедленно об этом решении сертификационного органа в форме распоряжения сертификационного органа.

Функциональность и эффективность сертифицированной СМ и пути реализации и эффективности принятых корректирующих действий для решения несоответствий, установленных в упомянутом аудите будут проверены сертификационным органом путем: **надзорный аудит/ресертификационный аудит** в срок, указанный в распоряжении органа по сертификации

8. Подтверждение отчета

Настоящим подтверждаю, что информации из аудита показывают, что аудит был проведен **компетентной** аудиторской группой. На основе записей и информацией из аудита оцениваем систему как **функциональную и адекватно внедрению**.

Заключения подтверждения отчета

На основании представленных записе я **подтверждаю** рекомендации аудиторской групппы.

Дата оценки отчета:	Дата принятия решения
Оценщик аудита (имя, должность, подпись):	RNDr. Daniel Helfer
Комментарий к оценке:	

9. Согласие клиента с отчётом

ASTRAIA Certification		
Ответственный за правильность содержания отчета	Kabayeva Nataliya, engineer ведущий аудитор	13. 12. 2018
	+998 575 16 38	nikacertification@gmail.com
Полнота и точность отчета проверена	Prešková Mária менеджер по реализации	14. 12. 2018
	+421915470107	preskova@astraiia.sk

Оцениваемый субъект <input type="checkbox"/> принимает <input type="checkbox"/> не принимает информацию, указанную в отчете.	
Оцениваемый субъект не согласен следующими пунктами отчета:	
Дата принятия отчета	
Представитель оцениваемого субъекта (имя, должность, подпись)	